

## 本検討会における検討項目案

第2回ODR活性化検討会 事務局資料

## 第1 総論的課題～ODRやIT・AI活用のニーズ～

## 1 日本の司法アクセス環境の現状について

- (1) 日本では、顕在化する紛争解決申立事件（民事訴訟事件等）の件数が全体として減少傾向にあるが、それは必ずしも法的トラブルの発生件数自体の減少を示すものではなく、法的トラブルの適切な解決手続を試みていない潜在的な紛争が多数存在するのではないか。
- (2) 紛争発生後に当事者が解決手段の検討・情報収集をする段階（「検討フェーズ」）において、当事者にとって信頼できる情報へのアクセスが十分ではなく、紛争解決へのアクセスそのものを断念せざるを得ない事態が生じているのではないか。
- (3) 現状では、法的紛争を抱える当事者にとって、相談機関やADR機関が、情報不足や負担感等の理由で、利用が容易・身近な存在とは必ずしもなっておらず、アクセスが阻害されているのではないか。
- (4) 当事者が相談機関に相談する段階（「相談フェーズ」）及び当事者同士が任意に交渉する段階（「交渉フェーズ」）の両フェーズ（「プレ・ADR」）並びにADRフェーズでのやり取りが電話・対面・書類が中心となっており、司法アクセスの阻害要因となっているのではないか。
- (5) 検討、プレ・ADR、ADR、裁判の各フェーズ間の情報伝達や連携が必ずしも十分ではなく、当事者が繰り返し同じ説明ややり取りを余儀なくされていることが、司法アクセスの阻害要因となっているのではないか。他方、当事者が安心して利用できるよう、プレ・ADR、・ADRの各段階において、情報の遮断も含めて、情報が適切に管理されることも重要であり、各フェーズ間で、円滑な情報連携と適切な情報管理の双方に配慮する必要があるのではないか。そうしたことを踏まえたルールやガイドラインを整備する必要があるのではないか。
- (6) IT・AIを活用することで、これらの司法アクセスの阻害要因を取り除くことが可能となるのではないか。

## 2 ODRの意義について

- (1) 今回の検討対象となる「ODR」の範囲は、ADR機関による調停

等の実施段階（ADRフェーズ）のみではなく、その前段階である検討、プレ・ADRの各フェーズを含むものであり、これらの各フェーズにおける司法アクセスや紛争解決機能の向上を図るため、それぞれのフェーズで達成すべき政策目的を踏まえつつ、幅広くIT・AIの活用可能性を検討するべきではないか。

- (2) 司法アクセスの改善に向けてODRに期待される役割として、IT・AI活用により、①時間的・場所的・経済的・心理的コストを大幅に削減し、これまで潜在化していた紛争について妥当な解決を図ること、②心身の障害を有する者や外国人等も含め、幅広い層にとって紛争解決プロセスへのアクセスを容易にすること、③他人に相談することがためらわれるような場面における相談のハードルを下げることなどが挙げられるのではないか。
- (3) ADRフェーズにおいては、民事裁判手続のIT化における「3つのe」と同様に、「e提出」、「e事件管理」、「e調停」の「3つのe」を観念できるのではないか。他方で、ADRは、裁判手続よりも自由度が高い柔軟な手続であることから、「3つのe」を実現するにあたって、より積極的にIT・AIを活用する余地があるのではないか。
- (4) ODRによって解決された結果が法的・倫理的な観点から妥当であると評価する仕組みを検討する必要があるのではないか。望ましいODRとは何かといった規範的な議論も必要ではないか。

### **3 民間企業や諸外国における取組**

- (1) 民間企業では、電話での顧客対応場面でのAIの活用（音声認識システムによる通話内容のテキスト化、キーワード検索、相談内容の記録化など）、相談手段としてのSNSやメッセージングアプリの活用などの事例があり、これらは、プレ・ADRにおけるIT・AI活用においても、参考になる面があるのではないか。
- (2) 諸外国では、司法・行政型でのODRが先行しており、民間型ODRは創成期段階ではあるものの着実に進みつつある。民間型ODRでは、①既存のADR機関がオンラインを活用したADRを新たに開始する類型、②eBayに代表される企業内の顧客対応業務の一部をオンライン化する類型、③スタートアップ企業等が検討、プレ・ADR、ADRまで一連のメカニズムとして取り扱う新たなODRを行う類型が見受けられる。これらのIT・AIの具体的な活用方法はもとより、利便性の高いサービスを積極的に受け入れる姿勢を含めて、参考になる面があるのではないか。

## 第2 各フェーズでのIT・AI活用に向けた取組

### 1 検討フェーズにおける取組の必要性

法的紛争に巻き込まれた当事者が、妥当な解決策等を自ら検討するための方策として、オンライン上での信頼できる情報提供ツール等に対するニーズが高まっているのではないか。これらのツール等は、紛争に巻き込まれた場合の備えとして、紛争の予防にも資するのではないか。

### 2 相談フェーズにおける取組の必要性

- (1) 国民生活センター等の一般市民・消費者から対面・電話で相談を受け付ける相談窓口におけるIT・AIの活用状況はどうか。相談対応の満足度向上の観点から、民間や諸外国の取組を参考にしつつ、思い切ったIT・AIの導入を進める余地はないか。具体的にはどのようなサービスが考えられるか。
- (2) 若年層において、スマートフォンを始めとするIT利用環境についての親和性が高まっている一方、電話でのやり取りをためらう傾向もうかがえるところであり（アナログ・ディバイド）、相談フェーズにおいては、このような状況に的確に対応したIT・AI活用のニーズがあるのではないか。例えば、完全テキストベースの相談対応、チャットボットの活用も含めたチャット形式の相談対応などがありえるのではないか。
- (3) 相談フェーズを経て交渉（あるいは交渉を経ずに速やかにADR手続）に移行したいと考える当事者のため、相談フェーズの終了段階で、その後の手続や選択肢に関する十分な情報提供など、交渉・ADR段階に円滑に移行するための方策も検討するべきではないか（なお、速やかな裁判手続の利用を希望する者に対する情報提供も考えられる）。

### 3 交渉段階における取組の必要性

IT・AIを活用することで、紛争が深刻化する前に、当事者間の直接交渉の場において、当事者双方の納得が得られる形で早期の合意に至ることはできないか。民間のサービスや諸外国の取組として参考になるものはあるか。例えば、完全非対面でのテキスト・チャット形式によるオンライン交渉システムの導入、人工知能による解決先例の抽出やそれに基づく解決選択肢の提示を行うAIツールの活用などがありえるのではないか。

### 4 ADR段階における取組の必要性

- (1) ADR段階における「3つのe」について、それぞれの政策目的や

課題を踏まえつつ、総合的に実現を図ることで、手続の利便性を図ることが可能ではないか。

- (2) 「e 提出」においては、単なるオンライン提出にとどまらず、例えば、チャット形式による申立書のひな形や自動チェックリストの提供、チャットボットによる申立書の補正支援などが考えられるのではないか
- (3) 「e 事件管理」においては、関係者が事件記録や事件管理をウェブ上で確認し、記録保管等も可能とするシステムのニーズが高いと考えられるところ、例えば、幅広い事業者や参入希望者が共通に活用できる部分については、共通のプラットフォームを活用することで、利用者や事業者の利便性を高めることができるのではないか。
- (4) 「e 調停」においては、ウェブ会議はもとより、調停人を含めて非対面・非同席を前提とするテキストベースのやり取りを行うことや、調停人を支援する A I ツールの導入などが考えられないか。
- (5) I T ・ A I 活用により手続記録のデジタル化が進むことに伴い、調停の秘密保持の重要性が高まるのではないか。また、当事者が安心して O D R を利用できるよう、非弁など第三者による調停手続への不当な関与の防止策や、調停が不調になった場合の裁判手続の選択肢等に関する正確な情報を確実に提供する方策を考える必要があるのではないか。

### 第 3 分野別の取組・課題

#### 1 O D R の速やかな実装への期待

ニーズや諸外国の取組を踏まえ、① O D R の実装や活性化が早期に見込まれる分野・紛争類型、② 早期の実装は困難であるが、将来的な活性化を目指すべき分野・紛争類型として、それぞれどのようなものが考えられるか。一般的には、低額・定型的・大量の紛争分野などについては、O D R による解決、早期の実用化が期待できるのではないか。抽象的な議論にとどまらず、限定的な分野であっても、早急な実装・試用・運用開始を目的として、議論を進めるべきではないか。

#### 2 E C (電子商取引) における O D R 活用の可能性

諸外国での取組を踏まえると、プラットフォーム型の E C においては、取引に伴い、比較的低額で定型的なトラブルが不可避免的に一定数生じることが見込まれる。プラットフォームが当事者の取引内容や決済手段を把握していることから、解決促進や当事者の合意後の履行確保も期待できるため、O D R 活用の可能性があるのではないか。そのために、ど

のようなインセンティブが考えられるか。

ECでは、B2B、B2C、C2Cの各類型の紛争が生じうるが、それぞれODR活用に向けて考慮すべき点はあるか。

### **3 その他の法的紛争におけるODR活用**

離婚・相続等の家庭問題に関する法的紛争、中小企業間の契約取引等に関する紛争、交通事故や金融商品取引に関する紛争などについても、定型的な紛争として、ODRによる解決のニーズがあるのではないか。その他にどのような紛争類型が考えられるか。

### **4 ODRの実装に向けた課題**

- (1) ODRの実施に関し、弁護士法やADR法との整理が必要ではないか。コミュニケーションのオンライン化、調停・仲裁のオンライン化、自動処理など人が介在しないオンライン化など、段階や類型に応じた検討を行い、明確化を図るべきではないか。
- (2) ODRの活用にはコストの観点からも検討が必要ではないか。諸外国の実情等やニーズを踏まえ、特定の分野で先行してODRのスキームやシステムを試行・実装し、利用者を拡大していくアプローチが相当ではないか。そのためには、民事司法改革の一つと位置付けて、民間の取組を促す環境整備も含めて、政府による積極的な支援・サポートも検討する必要があるのではないか。民間の創意工夫を引き出すコンテスト形式の支援もありうるのではないか。
- (3) 多様な分野の紛争を取り扱う150以上の認証ADR機関が、全国各地で活動していることからすると、これらの認証ADR機関はODRの早期の実装に向けた担い手となることが期待されるのではないか。他方で、現状では、認証ADR機関において、十分にODRを活用することができていないが、どのようなあい路が存在すると考えられるか。

## **第4 ODR活性化のための環境整備**

### **1 ODR活性化に向けた環境整備**

- (1) ADR機関や企業等によるODRの機能強化・活性化に向けた環境整備として、どのような内容が考えられるか。一例として、①当事者にとって、アクセスしやすく、かつ、安心感の高いODRを実現するための環境整備（行動規範やガイドラインの策定等）、②利用者にとってのODR利用、事業者にとってのODR開発・実装に向けたインセンティブの付与、③制度上・実施上の障壁の除去、④データ流通を

可能とするためのデータ標準や事業者・利用者が共通して利用できるようなシステム（例えば、電子データ提出、電子記録管理、ウェブ会議などが利用できる共通インフラとなるプラットフォーム）の構築などが考えられるのではないか。また、それぞれの優先順位もあわせて検討するべきではないか。

- (2) ODRの活性化の担い手としては、紛争解決のノウハウを蓄積している既存のADR機関、IT・AI活用への意欲溢れるスタートアップの民間事業者、カスタマーやクライアントに対するサービス向上を図る企業や業界団体など、幅広く考えられるのではないか。
- (3) 我が国でODRを定着、拡充させていくために、官民一体で、必要な取組を進めるためのアクションプラン策定等、ターゲットの共通化や効果的アプローチを着実に進める必要があるのではないか。
- (4) 若年層から高齢者まで多様な当事者の電話利用度・IT習熟度・利用環境に配慮した環境整備が必要ではないか。ユーザーインターフェースは、試行錯誤を繰り返すアジャイル的な開発が重要ではないか。他方で、ADRの手続としての柔軟性を考えると、ターゲットとする利用者や紛争類型をある程度限定し、最適化したインターフェースを準備したODRを検討する価値もあるのではないか。

## 2 ODRを活用したADRの信頼性を高める方策

ODRの利用を促進するためには、民間ADRそのものの利便性の向上・機能強化を図る必要があるのではないか。一例として、ADRにおける和解合意に対する強制力確保などの法的効力の強化、金融機能（決済や保険など）の活用、当事者のADR利用度を高めるための方策、ADR手続内の情報の守秘義務の在り方などについて検討する必要があるのではないか。また、ODRにおける弁護士等の専門家の関与の内容やその専門性について、情報を整備してODRサービスに対する可視化を進める方策を検討する必要があるのではないか。

## 3 当事者をサポートする専門家向けのIT・AIツール

当事者が情報収集のために利用する場合と紛争解決を担う弁護士・認定司法書士等の専門家が利用する場合は、区別して考えるべきではないか。専門家のサービス向上、解決力強化を図るため、これらの専門家が利用可能なIT・AIを活用した機能的ツールやサービスのニーズは高いのではないか。例えば、人工知能による同種・類似事例の解決状況の傾向分析、解決選択肢の一覧提示など専門家の判断を補完するAIツールなどが考えられるのではないか。AIの特性や限界について、サービ

ス提供者だけではなく、サービス利用者も正確に理解する必要があるのではないか。

#### 4 紛争解決に向けたビッグデータ活用の可能性

(1) 近年のA Iの急速な進展により、A Iによるデータ分析の精度が劇的に向上しており、その分析結果を活用することで、日本の紛争予防・紛争解決システム全体の質の向上を図ることが可能であり、ロードマップの検討も含めて、取組に着手すべきではないか。

(2) A Iによる分析の対象となりうるデータとしてどのようなものが考えられるか。一例として、民事紛争の終局的な解決手段である民事判決データの活用・オープン化などが実現していけば、当事者の予見可能性を高める効果が期待できるのではないか。そのニーズや活用可能性、課題として、どのようなものが考えられるか。

データの集積、分析が進んでいけば、単純な個々データの公開だけでなく、関連する法令・論文など関連情報へのリンク機能を有するデータベースの構築も考えられるのではないか。データ利用につき、法律専門家やA D R機関など様々な機関の利用が期待される一方、個人情報や営業秘密等との関係をどのように考えるか。

(3) 民事判決データ以外に活用可能なデータとしてどのようなものが考えられるか。一例として、プレ・A D RやA D Rにおけるデータが考えられるが、その活用可能性や課題としてどのようなものが考えられるか。公的な紛争解決機関が保有するデータの活用も検討すべきではないか。

(4) 紛争内容だけでなく、当事者がどのような制度を利用し、どのような活動を行ったかなど、紛争行動に関するデータも、紛争処理制度の運用改善などに活用可能ではないか。

以上